



“暖城善治 固本安疆”系列报道

康巴什区:筑牢基层矛盾化解新防线

本报记者●白文飞 通讯员●王媛璐



办公现场

鄂尔多斯市康巴什区坚持和发展新时代“枫桥经验”，以综治中心规范化建设、实战化运行为抓手，锚定“有牌子、有场所、有力量、有机制、有效果”的“五有”标准，从夯实责任、聚合力量、提升效能三大维度精准发力，创新推行“分级诊疗一站解纷”工作模式，构建“预防、排查、受理、疏导、化解”全链条矛盾纠纷治理体系，打造“小事不出网格、大事不出街道、矛盾不上交”的基层治理新格局，为社会和谐稳定筑牢坚实屏障。

聚焦基层治理“服务半径不优、资源整合不足、处置效率不均”等痛点，康巴什区创新“分级诊疗”工作机制，构建四级综治工作体系，借鉴医疗领域“专家诊疗”理念，探索建立矛盾纠纷“一把抓、再分家、全坐诊”处置机制，实现了信访总量同比下降22%，八类刑事案件同比下降25%，走出了一条具有示范意义的基层社会治理新路子。

一是全面“接诊”。对群众来访、网格上报、部门转办等各类诉求统一登记、分类编码。

二是及时“出诊”。根据矛盾性质、复杂程度、涉及领域精准分流。简单事项由社区就地化解，一般事项由街道协调处理，重大疑难复杂信访矛盾纠纷提级至康巴什区综治中心组织“会诊”。

三是优先“急诊”。评估识别重大隐患，优先处理可能引发严重后果的矛盾纠纷。

四是集中“会诊”。组建由“两代表一委员”“一线能人”、行业专家等90人构成的调解专家库，联动涉事行政部门及县处级包案领导，针对疑难复杂案件开展联合调解，让矛盾纠纷“有人管、管得好”。

五是定时“复诊”。各级综治中心对已化解案件开展回访评估，防止矛盾反弹。

在网格层面，坚持矛盾化解重心下移、关口前移，建立“党小组+网格员+联户长”基层微治理机制，推动党组织领导与群防群治深度融合，把治理触角延伸至每家每户，确保矛盾第一时间发现、第一时间响应。同时，推进社区因地制宜设置综治工作站，细化责任清单，夯实矛盾化解的“第一道防线”。

在街道层面，针对物业纠纷、劳动争议等专业性较强的问题，各街道综治中心聚集司法所、派出所、行业主管部门力量，集中破解矛盾纠纷，实行“一站式接待、一条龙办理、一揽子解决”，已成功调处纠纷270余起，调解成功率超95%。

在区级层面，康巴什区综治中心立足“集中办”和“一站式”定位，对涉及多部门、情况复杂的疑难事项，启动“专家会诊”，统筹法院、检察院、公安局、司法局、信访局、人社局等16个部门的力量，建立“联席会议+联合调处+跟踪督办”制度，集体研判、精准施策、合力攻坚。2025年9月，某小区

因房屋漏水引发物业纠纷，康巴什区综治中心立即启动“会诊”程序，协调多部门介入，促进双方和解。此外，对超出本级处置能力的重大矛盾纠纷和跨区域事项，则向上对接市级综治中心及专业机构，实现治理资源高效流转、精准匹配。

在推行“分级诊疗”的基础上，康巴什区综治中心还按照“一站解纷”的思路，整合诉讼服务、公共法律服务、劳动争议仲裁、检察服务、联合接访等功能，打造“一扇门进出、多部门联动”的集成化服务平台，设置“徐姐工作室”、亲情修复室等20个特色功能室，健全制度流程，绘制矛盾纠纷法治化解“路线图”。各街道还创新推出“公租房社区邻里纠纷睦邻共治工作法”“‘三前置三优化’化解道路交通纠纷工作法”等特色工作法，打造务实高效的治理品牌矩阵。此外，康巴什区还坚持“走出去、坐下来研”的理念，不断提升解纷队伍的能力和水平。组织人员赴先进地区考察学习，借鉴成功经验；开展多场专题培训，编印《社会治安综合治理中心工作实务指南》，为一线工作人员“充电赋能”。

2025年，康巴什区各级综治中心累计接待群众1400余人次，提供法律咨询940人次，办理法律援助案件226件，化解矛盾纠纷855件，矛盾化解专业性与公信力持续提升。

为保障各种工作模式落地见效，康巴什区全面应用自治区政法综治一体化应用平台，实现诉求受理、分级分流、进度跟踪、结果反馈全流程数字化管理。群众可通过窗口咨询、微信小程序、热线电话等多种渠道提交诉求，综治中心线上线下同步受理，并对纠纷化解全流程跟踪督办，做到“诉求有回应、办理有跟踪、结果有反馈”。同时建立首诊负责、限时办结、考核评价三项制度，将处置效率、群众满意度纳入绩效考核，倒逼责任落实、服务质效提升。

康巴什区综治中心相关负责人表示，将持续深化“分级诊疗一站解纷”模式，优化分级标准与处置流程，细化事项规范与时限要求；强化数字赋能，运用大数据提升预判预警、精准分流能力；不断壮大网格“诊疗”“专科”调解队伍，让基层治理更有温度、更有效率、更显精度。

从田间到心头 把服务送到家门口

自“万警万员进万家”专项行动开展以来，通辽市开鲁县公安局全警下沉、全员联动，立足农牧区基层治理实际，紧扣行动主题主线，创新推行“民情本”“邻里盾”“田间警”三项工作举措，实打实走访、心贴心服务、全力化解矛盾纠纷，推动专项行动落地见效，全力守护辖区平安稳定。

开鲁县公安局始终坚持以人民为中心，把走访排查、服务群众、化解风险作为首要任务，推动警力下沉、力量前置、服务前移。

以“民情本”为载体，精准收集民声诉求。该局通过建立“警情民情”双台账闭环工作机制，由民警深入村屯院落、农户家中，面对面倾听群众心声、实打实记录“急难愁盼”，对矛盾纠纷、安全隐患、民生诉求逐一登记建档、逐项督办落实、逐件销号清零。截至目前，该局共建立民情台账320余本，解决群众各类诉求1300余件，诉求办结率达98%以上，真正做到民有所呼、我必有应。

以“邻里盾”为支撑，凝聚基层共治合力。针对开鲁县地域广阔、村屯分散的实际，该局积极整合社会力量，组建由村干部、老党员、乡贤、群众代表构成的乡村平安联络员队伍，打造“公安主导、全民参与”的共治格局。平安联络员凭借人熟、地熟、情况熟的优势，第一时间发现邻里纠纷、涉农矛盾等苗头性问题，主动上报、协助调处，有效将风险化解在萌芽状态。在麦新镇一起草料欠款纠纷中，联络员及时发现上报，民警快速到场处置，避免矛盾升级激化。目前，全县已组建平安联络员队伍31支，吸纳成员420余人，协助化解矛盾纠纷500余起，筑牢了守护邻里平安的坚实防线。

以“田间警”为延伸，做实便民暖心服务。该局紧扣农业大县实际，打破传统办公模式，将警务服务延伸至田间地头、集市村落，推行流动警务、错时服务、上门服务，精准对接群众春耕秋收、务工办事需求，让群众足不出村就能享受便



化解纠纷

捷高效的公安服务。针对行动不便的老年群体、特殊群众，民警主动上门提供身份核验、安全检查等服务，用贴心举措传递公安温度，累计开展流动便民服务360余场次，为群众办实事600余件，让平安守护触手可及、公安服务温暖人心。

开鲁县公安局将以“万警万员进万

家”专项行动为抓手，持续深化“民情本、邻里盾、田间警”工作模式，把群众需求放在首位，把基层治理抓在日常，不断提升服务质效、夯实平安根基，用实际行动守护万家安宁，以公安担当护航县域高质量发展。

(开鲁县公安局供稿)